

**LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT JALUR NUGRAHA  
EKAKURIR DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN PELANGGAN  
DIMASA PANDEMI COVID-19**



**Disusun Oleh :**  
**ICA RESMITA**  
**(1712110018)**

**PROGRAM STUDY MANEJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK (KP)**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT JALUR NUGRAHA**  
**EKAKURIR DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**  
**DIMASA PANDEMI COVID-19**

**OLEH**

**ICA RESMITA**  
**1712110018**

Telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing

Pembimbing Lapangan

**M.Rafiq, S.E.,M.Si**

**Komarudin,S.E**

Menyetujui,

**Ketua Program Study Manajemen**

**Aswin, SE.,M.M**

**NIK.10190605**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis lahir di Bandar Lampung, tanggal 11 Februari 1997. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara, yang terlahir dari pasangan suami istri, Bapak Soleman dan Ibu Markinah.

Pendidikan yang telah ditempuh antara lain adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Blambangan Umpu diselesaikan pada tahun 2008,
2. Selanjutnya pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Blambangan Umpu diselesaikan pada tahun 2011,
3. Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Blambangan Umpu diselesaikan pada tahun 2014.

Pada tahun 2017 Penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Kemudian tahun 2020 penulis melakukan Kerja Praktek di PT. JNE, dan menyusun laporan kerja praktek sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia.

## **RINGKASAN**

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir express dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. H.Soeprapto Suparno bersama Johari Zein mendirikan perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa yang dikenal dengan Tiki JNE pada tanggal 26 November 1990. Tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien, fleksibel, dan seimbang.

Dimusim pandemi ini PT JNE Martadinata sedang mengalami masalah diberhentikannya sementara salah satu layanan yg ada di JNE yaitu Layanan YES(Yakin Esok Sampai), yang berdampak pada menurunnya tingkat kinerja karyawan dan penghasilan perusahaan yang sebagian besar didapat dari hasil penjualan layanan. Namun pada musim pandemi ini perusahaan tidak dapat memaksakan untuk tetap memberlakukan layanan ini karena ada nya PSBB di masing-masing kota tujuan. Tentu saja hal ini membuat laba perusahaan turun akibat adanya kebijakan ini.

PT JNE Martadinata memberikan kebijakan kepada karyawan meskipun pendapatan yang didapat tidak seperti biasanya di tengah pandemi covid-19 gaji tetap diberikan seperti biasa normalnya. Hal ini tentu dilakukan agar karyawan tetap termotivasi dan tetap semangat dalam bekerja.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Kerja Praktek di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya serta dapat menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya yang Berjudul “STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN PELANGGAN DIMASA PANDEMI COVID-19”. Adapun tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini banyak mendapat tantangan dan hambatan, akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, semoga bantuannya dapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah member kelancaran dan kemudahan kepada saya dari awal pembuatan sampai selesai.
2. Bapak Hi.Ir. Firmansyah YA, M.B.A., M.Sc selaku Rektor IIB Darmajaya.
3. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,M.T selaku wakil Rektor IIB Darmajaya.
4. Bapak Ronny Nazar, S.E, M.M selaku Wakil Rektior II IIB Darmajaya.
5. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos., M.M selaku Wakil Rektor III IIB Darmajaya.
6. Bapak Prof. Dr.Ir.R.A. Bustomi Rosadi,M.S selaku Wakil Rektor IV IIB Darmajaya.
7. Ibu Aswin, S.E., M.M selaku ketua jurusan manajemen IIB Darmajaya.
8. Bpk M.Rafiq, S.E.,M.Si. Dosen pembimbing pelaksanaan Kerja praktek yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta sarannya sampai terselesainya laporan Kerja Praktek ini.
9. Keluarga yang selalu mendukung aktivitas saya dan senantiasa mendoakan yang terbaik untuk saya.

10. Semua Dosen Manajemen yang selalu memberikan arahan dan dukungan kepada saya untuk terus mengembangkan ilmu dan pengetahuan yang saya miliki.
11. Bapak Komarudin S,E. selaku Pimpinan PT JNE Martadinata Bandar Lampung.
12. Seluruh Karyawan PT JNE Martadinata Bandarlampung
13. Almamater tercinta, IIB Darmajaya yang dengan Ikhlas memberikan kesempatan untuk saya menggali ilmu.

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
RINGKASAN .....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek.....	1
1.2. Ruang lingkup kerja Praktek.....	1
1.3. Manfaat dan Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.4. Waktu dan tempat Kerja Praktek.....	2
1.5. Sistematika Penulisan.....	2

### **BAB II. GAMBARAN PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Perusahaan.....	4
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	5
2.3 Bidang Usaha/kegiatan Utama Perusahaan.....	5
2.4 Lokasi Perusahaan.....	6
2.5 Struktur Organisasi.....	6

### **BAB III. PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

3.1 Analisis Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan.....	8
3.1.1 Temuan Masalah .....	8

3.1.2	Perumusan masalah .....	8
3.1.3	Kerangka pemecahan masalah .....	8
3.2	Landasan Teori.....	9
3.2.1	Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	9
3.2.2	Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	9
3.2.3	Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	10
3.3	Metode yang digunakan.....	10
3.4	Rancangan Program yang akan di buat.....	11

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil.....	12
4.2	Pembahasan.....	12

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan.....	14
5.2	Saran.....	14

**DAFTAR PUSTAKA..... 15**

**LAMPIRAN ..... 16**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi PT JNE Martadinata .....	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT JNE Martadinata .....	7
Gambar 3.1 Skema Rancangan Program .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini, bersaing dengan kompetitor untuk mendapatkan hati di pangsa pasar, perusahaan harus mempunyai Standar Operasional Prosedur yang baik dibandingkan dengan perusahaan kompetitor yang lain. Misalnya dengan memiliki karyawan yang bekerja secara produktif sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang baik. Karena dengan memiliki karyawan yang berpedoman dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, maka perusahaan dapat mengalahkan kompetitornya.

Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

Karyawan yang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur yang baik akan membawa dampak yang baik juga terhadap perusahaan dan akan mempengaruhi terciptanya lingkungan kerja yang produktif. Standar Operasional Prosedur perusahaan mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur perusahaan menunjukkan bahwa kinerja organisasi tersebut berjalan dengan efisien dan dikelola dengan baik.

### **1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP**

Ruang lingkup kerja praktek dilakukan agar laporan kerja praktek menjadi lebih terarah, sehingga hasilnya sesuai dengan harapan. Adapun ruang lingkup dalam kegiatan kerja praktek ini adalah seluruh karyawan PT JNE Martadinata yang beralamat di Jl Re martadinata no 7 Bandar Lampung.

### **1.3 Manfaat dan tujuan**

#### 1.3.1 Manfaat

1. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang dunia kerja
2. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu Manajemen dalam dunia kerja
3. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku

#### 1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengertian Standar Operasional Prosedur perusahaan.
2. Mengetahui manfaat Standar Operasional Prosedur perusahaan.
3. Mengetahui tujuan Standar Operasional Prosedur perusahaan.

### **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

#### 1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek (KP) pada tanggal 20 Juli 2020 sampai dengan 15 Agustus 2020. Hari kerja mulai Senin – Sabtu, mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

#### 1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Lokasi Kuliah Kerja Praktek (KP) bertempat di JNE Martadinata di Jl Re martadinata Bandar Lampung.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini secara garis besar dibagi menjadi lima bab, yang masing-masing bab sendiri terdiri dari:

#### **1. Bab I. Pendahuluan**

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang menggunakan latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat dan tujuan penelitian, waktu dan tempat pelaksanaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**2. Bab II. Gambaran Umum Perusahaan**

Bab kedua memuat tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan, Lokasi Perusahaan dan struktur organisasi.

**3. Bab III. Metode Penelitian**

Bab ketiga menjelaskan analisis permasalahan yang dihadapi perusahaan, landasan teori, metode yang digunakan, dan rancangan program yang akan di buat.

**4. Bab IV. Hasil dan Pembahasan**

Bab keempat menyajikan hasil dan pembahasan dari penelitian.

**5. Bab V. Kesimpulan dan Saran**

Bab kelima berisi penjelasan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir express dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. H. Soeprapto Suparno bersama Johari Zein mendirikan perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa yang dikenal dengan Tiki JNE pada tanggal 26 November 1990. Tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien, fleksibel, dan seimbang.

Kantor Perwakilan JNE Express Martadinata berdiri pada tanggal 03 November 2014. Kantor perwakilan JNE Express Martadinata merupakan anak cabang dari JNE Bandarlampung yang berlokasi di Imam bonjol no 51 bandarlampung. JNE Express Martadinata pada tahun 2014 sampai 2020 berlokasi di Jl. Martadinata no 07 yang dipimpin oleh Bpk Komarudin, SE.

JNE Express Martadinata melayani pelanggannya untuk melakukan transaksi pengiriman barang, paket, dokumen, baju dan lainnya. Selain itu, kantor JNE Martadinata ini juga melayani cek resi JNE, cek no resi jne, cek pengiriman jne / lacak kiriman, dan lainnya. Terdapat beberapa pilihan paket pengiriman JNE yang tersedia di JNE Bandarlampung seperti JNE YES (yakin esok sampai / 1 hari sampai), JNE Reg (reguler / 3-6 hari tergantung jarak pengiriman), dan JNE OKE (pengiriman barang atau paket ukuran besar dan berat). Ongkos kirim atau ongkir 5 yang dikenakan setiap pengiriman barang tergantung pada paket pengiriman yang dipilih dan berat/besarnya barang. Tarif JNE tersebut juga dipengaruhi jarak pengiriman.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.2.1. Visi Perusahaan**

Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan.

### **2.2.2. Misi Perusahaan**

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

## **2.3 Bidang Usaha/ Kegiatan Utama Perusahaan**

### **1. Proses sortir barang inbound**

- a. Menghitung total semua barang
- b. Memilah barang sesuai dengan wilayah masing-masing kurir
- c. Jika ada paket yang misroute, maka paket tersebut dikasihkan ke admin

### **2. Menginput resi paket yang akan di kirim kurir ke tempat tujuan**

### **3. Mengupdate paket yang sudah terkirim**

### **4. Proses Penjualan Konsumen dapat memilih pelayanan apa yang diinginkan. Urutan proses penjualan di JNE Martadinata:**

- a. Konsumen memutuskan pelayanan apa yang diinginkan
- b. Barang ditimbang
- c. Barang diperiksa isinya
- d. Asuransi (jika barang bernilai tinggi)
- e. Pengepakan dengan menggunakan kayu (jika perlu)
- f. Konsumen mendapat connote atau e-connote sebagai tanda bukti menggunakan jasa pengiriman JNE.

### **5. Proses Distribusi yang dilakukan JNE Express Martadinata**

## 2.4 Lokasi Perusahaan

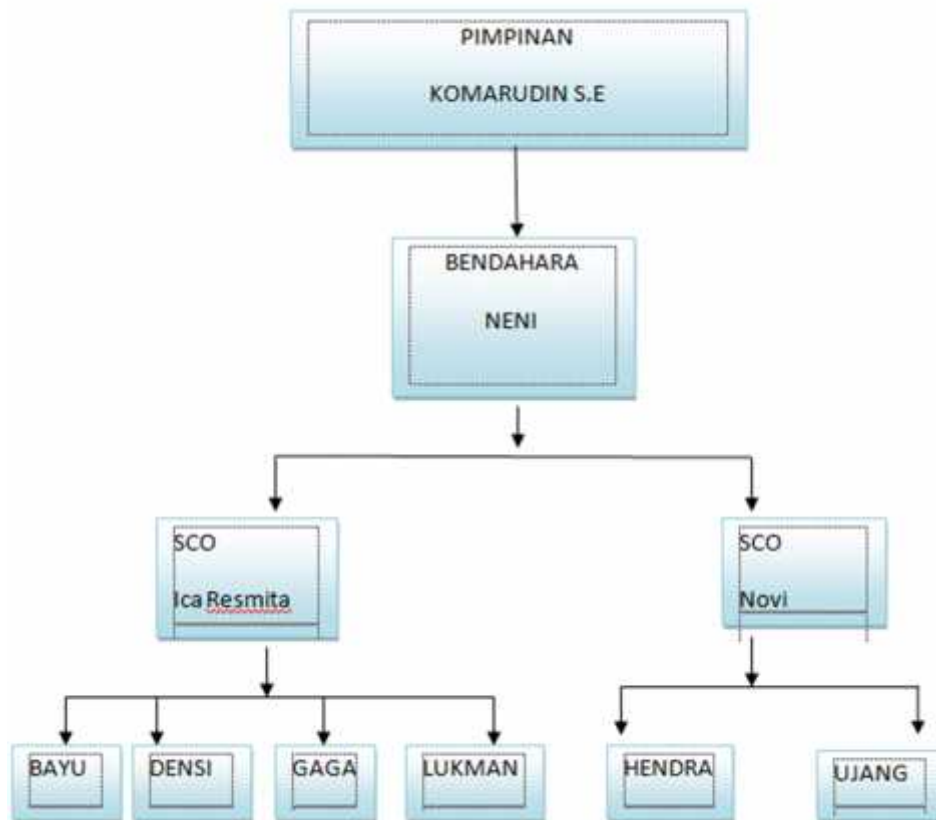
JNE Martadinata berada di Jl R.E. Martadinata no 07 Bandar Lampung.



Gambar 2.1 Lokasi PT JNE Martadinata  
*Sumber : Google Maps*

## 2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu cara penyusunan atau bagan yang membuat gambaran tentang pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perusahaan yang memiliki kedudukan, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing yang saling berhubungan.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT JNE Martadinata  
*Sumber : JNE Express Martadinata*



## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan**

PT Jalur Nugraha Ekakurir merupakan salah satu perusahaan di Bandar Lampung yang bergerak dalam bidang jasa, pada permasalahan yang saat ini sedang dihadapi PT Jalur Nugraha Ekakurir ialah dikarenakan semenjak wabah Covid-19 masuk ke Indonesia dan masuk wilayah Bandar Lampung dan wilayah lainnya yang berada di Indonesia yang berdampak pada penjualan atau pendapatan perusahaan.

##### **3.1.1 Temuan Masalah**

Masalah yang saat ini sedang dihadapi PT Jalur Nugraha Ekakurir ialah dikarenakan semenjak terjadinya wabah Covid-19 masuk wilayah Bandar Lampung dan wilayah lainnya yang berada di Indonesia, berdampak pada hasil penjualan dan kualitas service layanan YES dibatasi oleh beberapa cabang wilayah seluruh Indonesia. Namun pada keadaan yang sedang dialami saat ini pihak perusahaan tidak bisa memaksakan keinginan karena kualitas layanan YES yang terbatas. Sehingga hal ini membuat kecepatan kiriman menurun, akibat kebijakan yang berubah dari pihak perusahaan dan pemerintah.

##### **3.1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan temuan masalah di atas, maka rumusan masalah pada laporan kerja praktek ini adalah bagaimanakah Standar Operasional Prosedur PT JNE dalam upaya mempertahankan pelanggan di musim pandemic covid-19?

##### **3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah**

PT Jalur Nugraha Ekakurir memberikan kebijakan kepada karyawan meskipun pendapatan yang di dapat tidak seperti biasanya di tengah pandemic covid-19 gaji tetap diberikan seperti biasa normalnya dan

pemberian atribut kesehatan seperti masker, sarung tangan. Hand sanitizer serta vitamin harian untuk digunakan karyawan. Hal ini tentu dilakukan agar karyawan tetap bisa produktif dan tetap semangat dalam bekerja guna meningkatkan kinerja karyawan yang sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab atas pekerjaan masing-masing dengan menggunakan prosedur yang baru sesuai anjuran pemerintah untuk menerapkan protocol kesehatan.

## **3.2 Landasan Teori**

### **3.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

### **3.2.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur**

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:30):

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.

### 3.2.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.

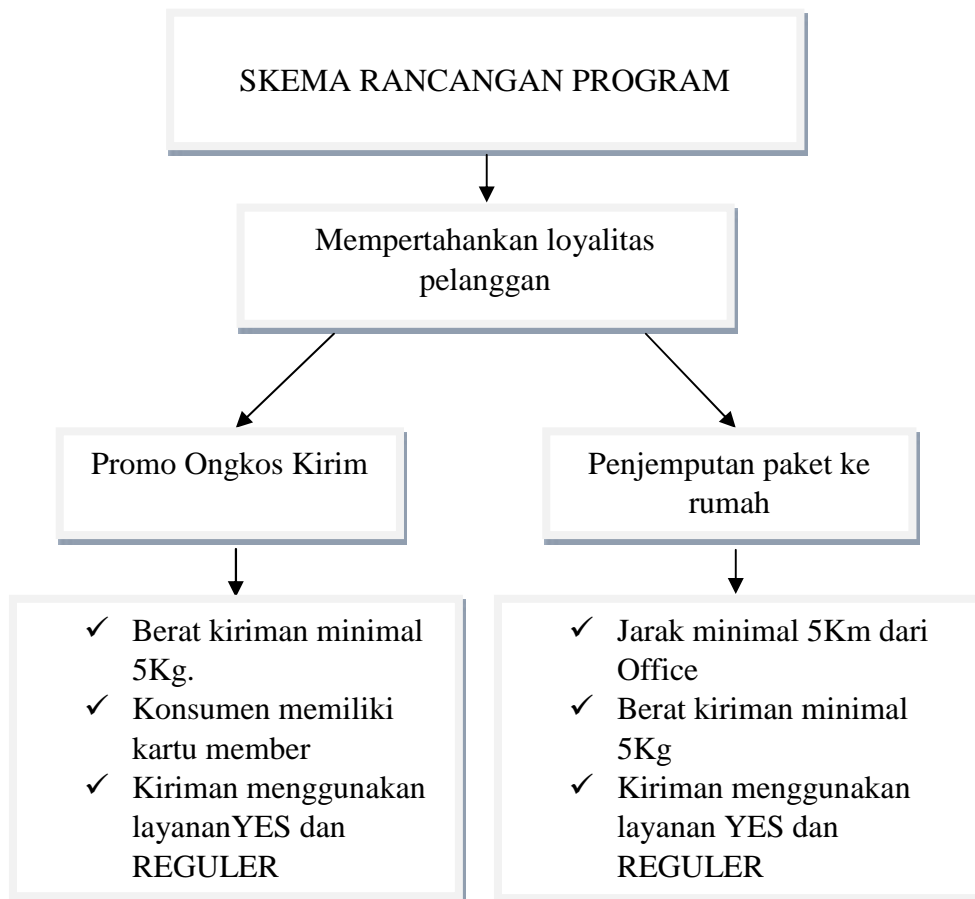
### 3.3 Metode yang digunakan

Dari masalah yang di hadapi, perusahaan menetapkan metode untuk mempertahankan loyalitas perusahaan dengan cara memberikan atribut kesehatan kepada karyawan seperti masker, sarung tangan, hand sanitizer serta vitamin harian untuk digunakan karyawan.

Kepada pelanggan atau customer dengan cara membuat promo ongkos kirim dan melakukan penjemputan paket kerumah untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan proses pengiriman.

### 3.4 Rancangan yang akan di buat

Rancangan yang akan dibuat oleh perusahaan PT JNE dari permasalahan yang terjadi adalah dengan cara : semua karyawan PT JNE akan tetap melayani pelanggan sepenuh hati dan tidak lupa tetap menggunakan atribut kesehatan yang lengkap guna menjaga interaksi dengan pelanggan. Perusahaan akan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan saat ini dengan cara membuat promo ongkos kirim dan penjemputan paket ke rumah konsumen untuk memudahkan konsumen yang sedang tidak bisa mengantar ke kantor JNE langsung. Dan setelah masa pandemi ini berakhir, perusahaan akan memberlakukan kembali pengiriman dengan layanan ekspres.



Gambar 3.1 Skema Rancangan Program  
*Sumber : JNE Express Martadinata*

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Salah satu tujuan Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu dan SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.

#### **4.2 Pembahasan**

Pada saat ini, bersaing dengan kompetitor untuk mendapatkan hati di pangsa pasar, perusahaan harus mempunyai Standar Operasional Prosedur yang baik dibandingkan dengan perusahaan kompetitor yang lain. Misalnya dengan memiliki karyawan yang bekerja secara produktif sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang baik. Karena dengan memiliki karyawan yang berpedoman dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, maka perusahaan dapat mengalahkan kompetitornya.

Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan faktor yang berperan dalam kegiatan.

Proses transaksi yang ada di PT JNE adalah mulai dari menawarkan jenis layanan kepada konsumen, memutuskan pelayanan apa yang di inginkan oleh

konsumen, menimbang barang, pemeriksaan isi kiriman, penginputan resi, pengepakan barang, serah terima resi sebagai bukti bahwa konsumen ini menggunakan layanan jasa pengiriman PT JNE.

Dari rancangan yang telah dibuat oleh perusahaan PT JNE di dapatkan hasil bahwa karyawan yang menerapkan Standar Operasional dan menggunakan atribut kesehatan dengan baik lebih membuat pelanggan merasa aman dan nyaman sehingga pelanggan lebih tetap memilih menggunakan jasa ekspedisi Perusahaan PT JNE. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang baik pelanggan juga merasa percaya karena telah menggunakan jasa dari perusahaan PT JNE.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Kondisi Perusahaan PT Jalur Nugraha Ekakurir dimasa pandemic covid 19 ini tetap berjalan seperti biasa normalnya dan diberikan atribut kesehatan seperti masker, sarung tangan, hand sanitizer serta vitamin harian untuk digunakan karyawan. Hal ini tentu dilakukan agar karyawan tetap semangat dalam bekerja guna meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga dapat membuat karyawan tetap bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab atas pekerjaan masing-masing dengan menggunakan prosedur yang baru sesuai anjuran pemerintah untuk menerapkan protocol kesehatan. Masalah yang dihadapi adalah berkurangnya penjualan atau laba perusahaan dikarenakan adanya penghapusan sementara salah satu layanan. Namun pihak JNE tetap akan melayani sepenuh hati dengan menggunakan layanan yang masih ada dan menambahkan strategi dengan cara memberikan promo ongkos kirim dan jempu paket kerumah pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Selama melaksanakan kegiatan kerja praktek di PT JNE, penulis memiliki saran agar perusahaan PT JNE tetap meningkatkan pelayanan dengan baik agar dapat bersaing dengan competitor yang lain di masa pandemi ini. Lebih menggunakan promo ongkos kirim atau gratis ongkos kirim untuk menarik pelanggan agar tidak beralih ke ekspedisi lain. Harapan untuk PT JNE agar layanan YES dapat segera di berlakukan kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
2. Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
3. Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.



## LAMPIRAN



Foto 1. Persiapan kerja



Foto 2. Penyerahan paket ke kurir



Foto 3. Proses transaksi



Foto 4. Proses transaksi



Foto 5. Proses transaksi



Foto 6. Proses input data POD



Foto 7. Proses packing Barang



Foto 8. Proses sortir barang



Foto 9. Delivery barang



Foto 10. Proses rekap laporan

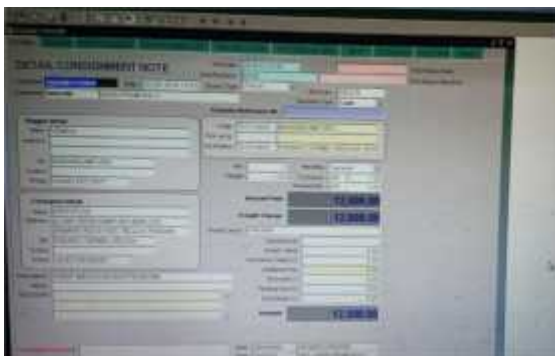


Foto 11. Cek resi pelanggan



Foto 12. Proses rekap penjualan harian